



ANEXO V DO EDITAL – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1. INFORMAÇÕES GERAIS

1.1 Definição: Instrumento de Medição de Resultado – IMR é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

1.2 Objetivo a atingir: Prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.3. Forma de avaliação: Definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de descontos no valor de pagamento devido.

1.4. Apuração: Ao final de cada período de apuração, a fiscalização do contrato encaminhará ao preposto da contratada as informações para emissão do documento de cobrança pelo valor ajustado e adoção das medidas recomendadas, se houver, e ao setor administrativo da Contratante, para acompanhamento.

1.5. Sanções: Considerando que a aplicação de índices de desconto é um instrumento de gestão contratual, a Administração da Contratante poderá aplicar concomitantemente a este IMR, as penalidades previstas no Termo de Referência.

1.6. Glosas: Poderá haver glosas no pagamento mensal da contratada ao final da aplicação deste IMR, e ainda por descumprimento contratual conforme descrito nos itens 2.5 e 2.6 deste documento.

2. CONDIÇÕES GERAIS

2.1. Fica estabelecido o presente Instrumento de Medição de Resultado – IMR, previsto no Termo de Referência, que tem por objeto avaliar constantemente a execução do contrato e aferir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.

2.2. A análise dos resultados destas avaliações pela Contratante poderá resultar em aplicação de penalidades, conforme prevê o edital, caso a Contratada não cumpra com os seus compromissos de apresentação (uniforme, crachás), pontualidade, disponibilidade, pagamento de salários e benefícios e qualidade e agilidade na prestação dos serviços, conforme estabelecido pelos indicadores.

2.3. O IMR deve ser considerado e entendido pela Contratada como um compromisso de qualidade que assumirá junto à Contratante. O IMR é um instrumento ágil e objetivo de avaliação da qualidade da execução contratual, associando o pagamento à qualidade efetivamente obtida.

2.4. Para o recebimento integral do valor contratado, a empresa deverá cumprir satisfatoriamente com as obrigações contratuais descritas no edital e detalhadas nos indicadores de desempenho deste instrumento.

2.5. Nos casos de descumprimento contratual decorrente da ausência do posto de trabalho, por um ou mais dias, será aplicada glosa proporcional ao número de faltas, independentemente da



aplicação dos indicadores deste Instrumento, que será calculada de acordo com a fórmula reproduzida abaixo:

*Valor por posto / (dividido por) dias corridos variáveis conforme o mês * (multiplicado por) quantidade de faltas não cobertas*

2.6. O IMR será aceito pelo licitante quando do preenchimento da declaração de ciência do edital e implementado a partir da data de assinatura do contrato, cabendo aos Fiscais Técnico e Administrativo do contrato, auxiliado pelo setor onde estão sendo prestados os serviços, avaliar mensalmente a execução dos serviços prestados.

2.7. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as seguintes regras de Medição de Resultado:

3. DESCRIÇÃO DOS ITENS AVALIADOS NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

3.1. A empresa contratada deverá prestar serviço de apoio administrativo para as unidades da Receita Federal do Brasil na Terceira Região Fiscal. Para consecução destes objetivos deverão ser adotadas as regras previstas no presente Instrumento de Medição de Resultado.

3.2. A avaliação da qualidade do serviço prestado será feita com base na ocorrência de irregularidades durante prestação dos serviços. As irregularidades apuradas serão quantificadas por ocorrência e por posto.

3.3. Os itens avaliados serão distribuídos em quatro módulos, cada módulo com seu respectivo peso no cômputo geral de acordo com seu grau de importância. A pontuação final atingida pela empresa será aplicada na faixa de tolerância para apuração do valor do desconto a ser aplicado na fatura mensal.

3.4. A ocorrência de irregularidade será computada após comunicação do fiscal do contrato à empresa que se dará por notificação ou e-mail.

3.5. A lista abaixo relaciona os exemplos mais comuns de ocorrências práticas das irregularidades que contrariam as obrigações descritas no edital e seus anexos. Esta lista é exemplificativa, sendo que as práticas que descumpram as obrigações previstas no Edital e seus anexos serão consideradas ocorrências para fins de cômputo da pontuação para aplicação deste IMR.

Módulo 1 – Uniformes
Uniforme em condições ruins (sujo, rasgado, mal arrumado, manchado, encardido, etc)
Utilização de vestuário que não faça parte do uniforme
Não utilização de crachá
Falta de asseio pessoal
Ausência de itens do vestuário/equipamento

Módulo 2 – Assiduidade



Atraso para início da prestação do serviço, por período de até 30 minutos
Término da prestação de serviço antes do horário preestabelecido
Descumprimento do tempo regular de intervalo (almoço)
Indisponibilidade da prestação do serviço (ausência de algum dos funcionários, sem a devida cobertura, por um período superior a 30 minutos)
Ausência contumaz do posto
Distrações, conversas, confraternizações que atrapalhem a execução do serviço

Módulo 3 – Execução dos Serviços
Deixar de realizar atividades descritas em sua respectiva CBO (Classificação Brasileira de Ocupações)
Não atendimento das solicitações feitas pela fiscalização de contratos
Não comunicação à Contratante de qualquer irregularidade acontecida durante a prestação dos serviços

Módulo 4 – Obrigações Trabalhistas
Falta de pagamento de salários dos empregados da Contratada nos prazos previstos em lei
Falta de pagamento dos benefícios dos empregados da Contratada nos prazos previstos em lei
Não recolhimento de contribuições previdenciárias nos prazos previstos em lei
Atrasos e irregularidades nos depósitos de FGTS
Atrasos e irregularidades no pagamento e concessão de férias
Irregularidade nas contratações e rescisões
Não realização de exame admissional, periódico e demissional

4. CRITÉRIOS DOS ITENS AVALIADOS

4.1. De acordo com as ocorrências constatadas na execução do contrato e, considerando os pesos de cada módulo, a pontuação mensal da contratada será apurada de acordo com planilha abaixo:

Módulo 1 – Uniformes	Quantidade de Ocorrências	Peso	Pontos da Contratada
Total de aspectos inadequados	0	10	0

Módulo 2 – Assiduidade	Quantidade de Ocorrências	Peso	Pontos da Contratada
Total de aspectos inadequados	0	20	0



Módulo 3 – Execução dos Serviços	Quantidade de Ocorrências	Peso	Pontos da Contratada
Total de aspectos inadequados	0	30	0

Módulo 4 – Obrigações Trabalhistas	Quantidade de Ocorrências	Peso	Pontos da Contratada
Total de aspectos inadequados	0	40	0

PONTUAÇÃO MENSAL DA CONTRATADA	0
---------------------------------------	----------

4.2. A Pontuação Mensal obtida será enquadrada na faixa de pontuação, constante do item 5 abaixo, para apurar o percentual do desconto a ser aplicado na fatura.

4.3. Os serviços serão considerados insatisfatórios quando a pontuação atingida no mês for igual a 51, incidindo glosa a partir desta pontuação.

4.4. O primeiro mês de contrato será objeto apenas de notificação, de modo a permitir o ajuste e aperfeiçoamento da qualidade do serviço pela contratada.

4.5. A empresa poderá apresentar justificativa para a prestação dos serviços abaixo do nível de satisfação, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da empresa.

5. FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS

5.1. As adequações nos pagamentos estarão limitadas à seguinte faixa de tolerância:

FORMA DE DIMENSIONAMENTO DOS PAGAMENTOS		
Faixa de pontuação obtida		Percentual de desconto
0	10	0,00%
11	20	0,05%
21	30	0,10%
31	40	0,15%
41	50	0,20%
51	60	0,25%
61	70	0,30%
71	80	0,35%



81	90	0,40%
91	100	0,45%
101	110	0,50%
111	120	0,55%
121	130	0,60%
131	140	0,65%
141	150	0,70%
151	160	0,75%
161	170	0,80%
171	180	0,85%
181	190	0,90%
191	200	0,95%
201	210	1,00%
211	220	1,25%
221	230	1,50%
231	240	1,75%
241	250	2,00%
251	260	2,25%
261	270	2,50%
271	280	2,75%
281	290	3,00%
291	300	3,25%
301	310	3,50%
311	320	3,75%
321	330	4,00%
331	340	4,25%
341	350	4,50%
351	360	4,75%
361	370	5,00%
371	380	5,25%
381	390	5,50%
391	400	5,75%



401	410	6,00%
411	420	6,25%
421	430	6,50%
431	440	6,75%
441	450	7,00%
451	460	7,25%
461	470	7,50%
471	480	7,75%
481	490	8,00%
491	500	8,25%
501	510	8,50%
511	520	8,75%
521	530	9,00%
531	540	9,25%
541	550	9,50%
551	560	9,75%
561	570	10,00%

5.2. Haverá possibilidade de rescisão contratual nas seguintes condições:

5.2.1. Desconto de 10% por mais de três vezes durante a vigência inicial do Contrato ou nos últimos 12 meses, se houver prorrogação;

5.2.2. Pontuação acima de 570 pontos;

5.2.3. Pontuação acima de 401 pontos por seis meses consecutivos.

5.2.4. Ocorrência de alguma das irregularidades do Módulo 4 – Obrigações Trabalhistas por três meses consecutivos.